Première Filiale d'une Université Américaine Au Maroc
American University of Leadership
Where Leaders Are Born!

P.I.I.M.T
American University of Leadership
Private International Institute of Management and Technology

TEC 202 / CHAPITRE 2

LA COMMUNICATION VERBALE

Mme. Zineb El Hammoumi

SOMMAIRE

- **Communication verbale**: orale, écrite, littéraire

- **Communication orale**:
  - Respiration
  - Voix
  - Phrasé
  - Langage

INTRODUCTION

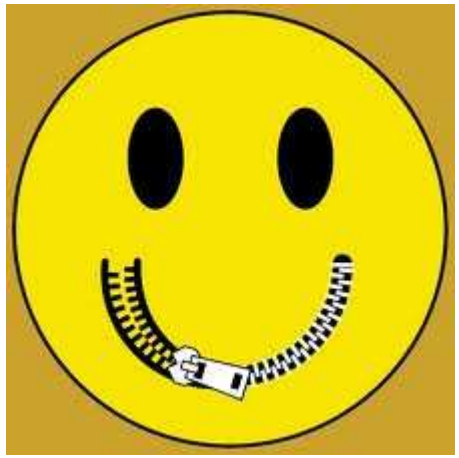
- La communication à l'aide de mots est la **communication verbale**.
- Elle peut être orale ou écrite. Dans les deux cas, l'outil utilisé est le même : c'est le mot, combinaison d'un signifiant (sa forme) et d'un signifié (son sens).
- Qu'il soit oral ou écrit, le message s'appelle énoncé. Le code utilisé est le système linguistique produit par un énonciateur (ou locuteur) vers un énonciataire (ou interlocuteur, destinataire).

LA COMMUNICATION VERBALE

3 types de communication verbale:

- **La communication orale**

- Dans la communication orale, l'émetteur (ou locuteur) et le récepteur (ou interlocuteur) sont en principe en présence l'un de l'autre. D'autres éléments sont ainsi importants : l'expression du visage, les gestes, les intonations de la voix...



LA COMMUNICATION VERBALE

- La grammaire est souvent peu élaborée. On utilise souvent des phrases juxtaposées, courtes ou inachevées. Le vocabulaire est souvent familier.

- Ce qui marque avant tout la communication orale est sa spontanéité : la parole est vivante, inscrite dans le temps, sans modification possible au moment où on l'émet.

LA COMMUNICATION VERBALE

- **La communication écrite**

- Dans la communication écrite, le destinataire est éloigné. Le message doit donc être complet, achevé, lisible.

- La grammaire doit donc correspondre à l'usage correct, ainsi que la ponctuation et l'orthographe. Le vocabulaire est en général plus élaboré qu'à l'oral.

- Ce qui marque avant tout la communication écrite est le souci d'être compris du destinataire, à qui on ne pourra pas toujours expliquer une deuxième fois le message qu'on veut lui transmettre.

LA COMMUNICATION VERBALE

- La communication **littéraire**

- Parmi les textes écrits, certains présentent des qualités littéraires qui les distinguent des autres productions écrites. Le texte littéraire n'a pas pour fonction essentielle d'être utile, comme le sont un manuel de classe ou un mode d'emploi. Sa finalité pratique n'est donc pas primordiale.

- Le texte littéraire est avant tout apprécié pour la qualité de son écriture. C'est la forme qui marque donc la différence.

- Certains textes revêtent une valeur littéraire et traduisent la vision du monde de leur auteur et sa sensibilité bien plus qu'ils n'ont une fonction utilitaire.

LA COMMUNICATION ORALE

Bien communiquer à l'oral, c'est:

- *Faire passer des messages à l'aide d'un langage choisi*
- *En utilisant une voix bien placée*
- *En jouant de ses émotions*
- *En utilisant intelligemment son corps pour que son public, respecté et pris en compte, accepte le message émis et y adhère.*

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **LA RESPIRATION**

  - Elle détermine la bonne émission de la voix.
  - Elle permet la détente musculaire et nerveuse.
  - Elle est nécessaire pour vivre… Et faire vivre son discours !

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- Il y a trois grands types de respirations :

  - *Claviculaire*

- Gonflement de la cage thoracique et élévation des épaules. C'est la respiration dite "haute", celle que nous utilisons quand on nous dit de respirer « à fond » chez le médecin. Elle peut bloquer la voix et générer du stress.

  - *Thoracique*

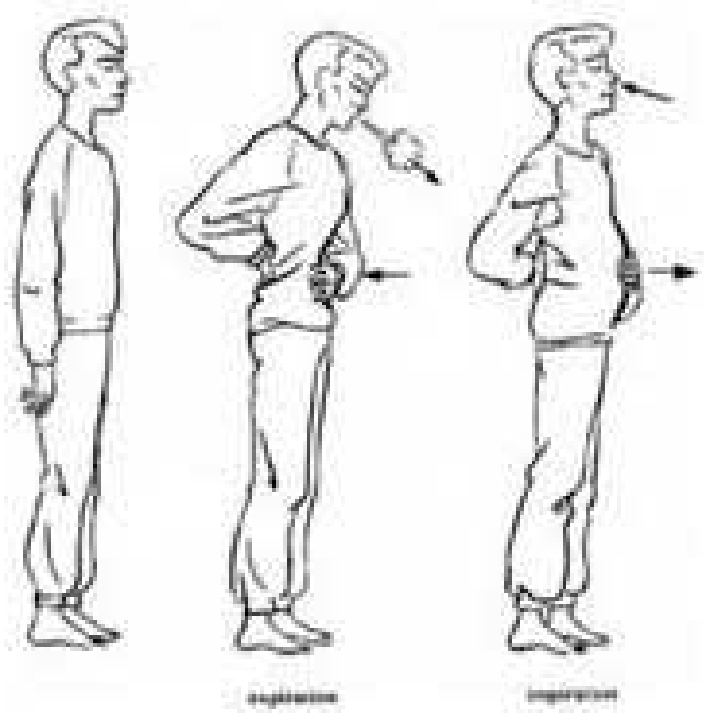
- Ouverture de la cage thoracique par l'élargissement des côtes et le gonflement de la poitrine.

- C'est la respiration la plus connue, utilisée par la plupart des sportifs amateurs.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- *Abdominale*

- Entraînez-vous, c 'est la bonne ! Abaisser le diaphragme et détendre les muscles abdominaux.
  Cette respiration se découvre facilement si l'on s'allonge sur le dos en plaçant une main sur le ventre. Lors de l'inspiration : la main est soulevée, le ventre se gonfle, puis se creuse à l'expiration.



- C'est la respiration idéale pour la voix chantée et parlée. Elle permet en plus de gérer le stress.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **LA VOIX**

- **Le timbre*:*** C'est ce qui fait qu'on aime ou pas une voix.

  Selon les individus, le timbre de voix sera très différent. Le timbre, tout comme les empreintes digitales, est propre à chacun et ne varie pas. Il est très utile à un orateur de bien placer sa voix, c'est-à-dire, entre autres, de bien la timbrer.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **LA VOIX**

Au-delà du timbre, la voix se caractérise aussi par :

- **Volume et intensité:**
  - C'est le niveau sonore de la voix.
  - Il faut adapter ce niveau à la taille de l'espace, à la disposition du public, et au nombre de personnes présentes.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Hauteur et placement:**

Placer sa voix c'est ne pas la fatiguer et ne pas la rendre fatigante pour ceux qui l'écoutent.

- **Intonation et ton :**

  - C'est le mouvement mélodique de la voix, caractérisé par des variations de hauteur. Comme en musique, il faut trouver sa partition et jouer sur des notes différentes.

  - Il est nécessaire de varier ses intonations afin de capter l'attention de l'auditoire. Personne n'imagine un morceau musical sur une seule et même note!

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Le débit :** C'est le nombre de mots à la minute

  - La moyenne est de 120 mots/ minute, le maximum autorisé est de 160 Mots/ minute sinon il y a une perte d'attention.

  - Entraînez-vous à étirer le temps de votre intervention : 20 % en plus et vous allez gagner en impact.

  - Pour cela : il faut respirer entre les phrases, dans les phrases et faire des pauses pour reprendre votre souffle... Et laisser le public respirer lui aussi.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **LE PHRASÉ**

- **Articulation et prononciation:**

  - C'est la prononciation correcte des consonnes et des syllabes. Lire lentement. Bien articuler est la première des politesses que vous devez à ceux qui vous écoutent.

  - Chaque phrase doit exister du début à la fin : de son attaque à sa finale, en passant par toutes les syllabes intermédiaires.

  - L'entraînement régulier avec des phrases adéquates permet de muscler la langue et les lèvres et de renforcer son impact grâce à une diction précise.

  - Penser à articuler, ne pas hésiter à s'entraîner avec des exercices du genre du « stylo ».

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Les consonnes**

  - C'est en s'appuyant sur les consonnes que vous donnerez du poids aux mots.

  - Les gutturales (gosier): H/G
  - Les palatales (palais): K/J/CH/Q
  - Les nasales (nez): M/N
  - Les linguales (langue): L/R/S/Z
  - Les dentales (dents): D/T
  - Les labiales (lèvres): B/P/F/V

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Les voyelles**

  - C'est en allongeant les voyelles que l'on donne de la largeur et de l'amplitude au son.

  - **A**
  - **E**
  - **I**
  - **O**
  - **U**
  - **Y**

EXERCICES ORAUX

- Les lèvres vont vers l'avant: musc, dune, rustre, cruche, juste, buste, prune, brume
- Les lèvres vont vers l'arrière: sec, texte, geste, terre, chèque, presque, herbe
- Mixte des lèvres: tige, grippe, liste, lettre, palme, claque, éclipse, guide
- Détachez chaque syllabe (tion=si.on.): accessoire, restitution, inspection, abstraction, surexposition, ébullition
- Mobilité de la langue: « *Si Liza s'enlise dans les liserons Liza salira ses lisses lacets ».*

EXERCICES ORAUX

- Dis-moi gros gras grand grain d'orge quand te dégros gras grand grain d'orgeras-tu ? Je me dégros gras grand grain d'orgerai, quand tous les gros gras grand grain d'orge se seront dégros gras grand grain d'orgés.

- Le fisc fixe exprès chaque taxe fixe excessive exclusivement au luxe et à l'exquis.

- Les chaussettes de l’archiduchesse sont sèches et archi sèches.

- Qui crut croquer une crevette crue croqua une croquette croquante.

- L'huile de huit huiliers huile sans bruit les huis de huit huissiers.

EXERCICES ORAUX

- **A, as, at, ac, az**

- En haut du m**at** le pirate cri**a**: Échec et m**at**!! En b**as**, sur son matel**as**, dans son m**as** en Provence Barbar**a** mange de l'anan**as**, hél**as** en lisant un atl**as** avec ses doigts gr**as**. Marc ouvre le caden**as** de son vasist**as** et voit, l**à**, en vr**ac** un t**as** de tab**ac** au bord du l**ac**. C'est un c**as** ce g**ars** l**à**. Le j**ars**, p**as à** p**as**, v**a** par là et retire l'**as** du t**as** de cartes. R**az**-de-marée sur le g**az**! Halte là!

- **Ao, aou, aon, an**

- Le p**ao**n est **sao**ul comme un f**ao**n poursuivi par un or**an**g out**an** en **Aoû**t. Un peu de cac**ao** et ce sera le ch**ao**s!

- **Euil - Oeil -Ueil**

- L'**œi**l de l'écur**euil** t'acc**ueil**le sur le s**euil** de la f**euil**le d'org**ueil** en d**euil** près du cerc**ueil.**

EXERCICES ORAUX

- **E - Eu - Oeu**

- L**e** rami fini, l**eu**r ami partit.
- L'**œ**uvre pi**eu**se d'une pi**eu**vre h**eureu**se.
- D**eu**x y**eu**x bl**eu**s pl**eu**rent sur les **œufs** des bœufs p**eureu**x.

- **En**

- Veuillez consulter le cal**en**drier des exam**en**s et l'ag**en**da des **en**trevues.

- **Er**

- Le report**er** avec son revolv**er** dans la poche arrière va transport**er** et soulev**er** un v**er** de terre.

EXERCICES ORAUX

- **ier**

- H**ier** dans mon cah**ier**, j'étais f**ier** de me f**ier** volont**ier**s au t**ier**s comme au quart.

- **O, ô, au**

- P**o**rte cette cour**o**nne sur le tr**ô**ne et, par**o**le! tu as le r**ô**le. Celui de la gr**o**sse p**o**mme sur l'ép**au**le de P**au**l ou de la r**o**se j**au**ne sur la p**au**me de T**o**m.

- **Oe**

- L'os à m**oë**lle est dans la p**oê**le et la voile est dans la toile.

EXERCICES ORAUX

- **Os**

- N**os** rhinocér**os** sont des hér**os** et v**os** albatr**os** font le gr**os** d**os**. Dans le cosm**os** c'est le cha**os**! Avec le tétan**os** on ne fera pas de vieux **os.**

- **Ol**

- Emp**oi**gnons ces **oi**gnons et s**oi**gnons ces rognons.

- **Ouc**

- Un b**ouc** en caoutch**ouc.**

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Le rythme**

  - C'est le volume, la modulation, le débit et les pauses.

  - Les changements de rythme donnent à la prise de parole sa musicalité et évitent la monotonie. Il faut varier les rythmes pour donner de la vie à sa prestation.

  Plusieurs leviers existent pour influer sur le rythme :

  - La ponctuation :

  La ponctuation du langage parlé n'a rien à voir avec la ponctuation de l'écrit: vous pouvez vous arrêter où vous voulez dans une phrase. Cela permet de renforcer l'écoute et de donner du poids à certains mots ou à certaines idées.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- La modulation :

Le ton de la voix varie en prenant appui sur certaines syllabes, ou sur certains mots. C'est renforcer vocalement un mot (ou une idée).

- L'utilisation du silence :

- C'est d'abord une respiration. Il souligne les changements de rythmes. Il permet à vous, comme à la personne en face, de respirer.

- Il vous permet de regarder votre interlocuteur et de vous appuyer sur lui, ce qui à pour effet de renforcer encore votre impact.

- Le silence paraît toujours plus long à l'orateur qu'à celui qui l'écoute. Prenez votre temps.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- Le silence ponctue votre expression personnelle. Vous pouvez toujours vous arrêter où vous le souhaitez, lorsque vous parler.

- Le silence, volontairement exécuté et bien assumé, donne aux autres une impression de maîtrise et d'assurance.

- Le silence est aussi un outil pour être à l'écoute du public.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **La répétition**

  - C'est un moyen de renforcer l'impact d'un mot ou d'une phrase.

  - Répéter un mot, ou un bloc de mots, c'est le mettre en avant, pour le souligner.

  - La répétition met en évidence l'importance de ce qu'il représente, c'est un moyen de préciser votre intention. De plus, la répétition favorise la mémorisation.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **La scansion**

  - C'est une sorte d'accent tonique que l'on peut placer selon son ressenti sur une expression, un mot, ou une syllabe.

  - Elle permet de donner du relief à votre expression et de mettre en avant le terme souhaité.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

4 scansions / 4 sens différents

- *J'ai le meilleur produit*
- *J'ai le meilleur produit*
- *J'ai le meilleur produit*
- *J'ai le meilleur produit*

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

4 scansions / 4 sens différents

- *J'ai le meilleur produit*: ce qui compte, c'est le produit
- *J'ai le meilleur produit:* il est meilleur que les autres
- *J'ai le meilleur produit:* c'est le seul
- *J'ai le meilleur produit:* c'est moi qui l'ai

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

LE LANGAGE

- **Un langage simple**

  - Un langage simple, avec des phrases courtes, est toujours plus efficace.

  - Une phrase courte est une phrase d'environ douze mots. Elle a un sujet, un verbe et un complément. Un langage simple est un langage compris par tous, même par les non-initiés.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Un langage juste**

  - Le langage est à l'image de ce que nous sommes et vice et versa.

  - En modifiant notre langage et en utilisant des formules « plus efficace» nous renforçons notre impact.

  - Nous avons trop tendance à utiliser des formules qui nous suggèrent à nous-mêmes (autosuggestion) l'échec ou nous rabaisse.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- **Propositions**

  - Dire JE (ou NOUS) et parler à TU (ou VOUS). Supprimer ON, pronom impersonnel et non-engageant.

  - Supprimer MAIS et remplacer éventuellement par ET « je suis d'accord et je … ».

  - S'engager / être dans l'action: supprimer JE PENSE : Parler le langage de l'action et de l'affirmation. Remplacer : « je pense que je peux le faire… » par « je vais le faire ».

  - Penser pour soi, pas pour les autres! Faire attention aux préjugés. Dire « Etes-vous d'accord ? » plutôt que : « je pense que tout le monde est d'accord ».

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- Parler de façon positive, éviter la double négation. Ex : « Je ne peux pas ne pas le faire » = je vais le faire. Ou « C'est pas mal » = c'est bien.

- Faire attention au conditionnel.

  Ex : « Tu vas y arriver » plutôt que : « Tu devrais y arriver.. ».

- Supprimer : « Je vais essayer de… ». Dire : « Je peux le faire » plutôt que :. « Je vais essayer de le faire. ».

- Utiliser : « Savez-vous que… », « Etes-vous d'accord pour … » plutôt que : « Comme vous le savez tous… ». Supprimer : « Inutile de préciser que… » Soit je précise. Soit je ne dis rien.

LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

- Considérer que les choses sont modifiables. Il n'y a pas de fatalité. Je peux décider. Supprimer : « C'est comme ça… », « D'habitude… », « C'est écrit… ».

- Ne pas utiliser les mots PROBLEME / SOUCIS / RISQUE. Utiliser les mots CHALLENGE / DEFIS.

  Ex : « Voilà un vrai challenge » plutôt que « Ca va être un problème ».

- Investir du temps plutôt que : passer du temps / perdre du temps
  Ex : « J'investis du temps pour répondre au mail… ».

- Dire : « Je suis content / ravi » plutôt que : « Il faut que… »
  Ex : « Je prends en charge le dossier » ou « Je suis ravi de prendre le dossier » plutôt que : « Il faut que je me charge du dossier.. ».